



Coronavirus (COVID-19): Ce que les participants NDIS peuvent attendre de leurs prestataires de service

Nous vivons une période incertaine, et vous pouvez être inquiet ou confus au sujet de COVID-19 et de ce que cela pourrait signifier pour le soutien et les services NDIS que vous recevez. Nous comprenons combien il est important pour vous d'avoir des informations sur COVID-19 et de rester à jour avec les informations actuelles.

Cette fiche d'information explique certains changements que vous pourriez observer dans la façon dont le soutien et les services sont fournis pendant COVID-19.

Points clés

- Il y a une page Web dédiée [auc participants NDIS concernant COVID-19](#) sur notre site Web
- Vous pouvez observer certains changements dans le soutien et services fournis
- Il y a beaucoup d'informations pour vous aider à rester en sécurité et à dire aux autres ce qu'ils doivent faire lorsqu'ils vous soutiennent

Vous tenir informés

Pour vous aider à vous informer et à vous soutenir pendant la pandémie de COVID-19, nous avons créé [une page Web dédiée aux participants NDIS](#) avec des liens vers des ressources et des mises à jour sur COVID-19.

Cette page Web contient des informations spécifiques sur la pandémie et nous vous encourageons à la visiter. Il existe une [fiche d'information](#) pour les participants NDIS qui explique ce que vous pouvez attendre de votre fournisseur et comprend des informations sur la façon de porter plainte contre un fournisseur, et des liens vers d'autres ressources. Il est également disponible aux formats [Easy Read](#) et [Auslan](#).

Nous communiquons également avec les prestataires qui ajustent leurs processus si nécessaire pour fournir les soutiens et les services sur lesquels vous comptez. Les informations que nous avons envoyées aux fournisseurs se trouvent sur notre [page Web d'alertes aux prestataires de service](#)



Pourquoi les prestataires de service changent la façon dont ils fournissent le soutien et les services NDIS

En raison des règles actuelles de distanciation sociale et d'auto-isolement associées à la pandémie, il peut y avoir des changements dans les services et le soutien que vous recevez.

Certains des changements peuvent inclure:

- Si vous recevez normalement une thérapie ou des conseils en face à face, votre prestataire de services peut configurer des services en ligne par téléphone ou interactifs comme alternative.
- Si vous entreprenez habituellement des activités récréatives de groupe, votre fournisseur peut mettre en place des activités qui peuvent être fournies dans votre maison, comme du chant, de la cuisine ou de l'artisanat.
- Au lieu de vous emmener au supermarché pour faire vos courses, votre prestataires de services peut faire les courses pour vous maintenant et vous livrer vos courses à la maison.
- Vous pouvez parler à votre famille et à vos amis par téléphone / visioconférence plutôt qu'en face à face afin de rester en contact.

En cas de changement, votre fournisseur doit:

- solliciter votre avis concernant des changements soudains dans vos activités
- vous fournir les bonnes informations et demander votre avis sur les ajustements et les changements.

Les changements dûs à COVID-19

Il est important de reconnaître que les prestataires de services continuent de fournir du soutien et des services dans une situation difficile. Mais malgré cela, ils sont **obligés de nous informer** s'ils pensent que cela pourrait avoir un impact significatif sur le soutien et les services que vous recevez.

Si vous pensez que les modifications apportées au soutien qui vous est fourni ne vous sont pas communiquées correctement ou vous causent du stress, vous devez [nous contacter](#)

Conserver le soutien important en place

Nous continuons de nous concentrer sur la qualité et la sécurité du soutien et des services que les prestataires de service de NDIS fournissent aux personnes handicapées. Les prestataires de service doivent répondre efficacement à une crise et continuer à fournir le soutiens et les services dont vous avez besoin pour rester en sécurité. Pour cette raison, nous avons travaillé avec eux sur leurs plans de continuité des activités.

Dans le cadre de ces plans, ils doivent:

- tenir vos dossiers à jour, clairs, accessibles et disponibles si du nouveau personnel ou du personnel temporaire sont requis pour vous soutenir



- mettre en place des canaux de communication clairs pour garantir que le personnel, les tiers, ainsi que vous et votre réseau d'assistance, reçoivent les informations dont vous avez besoin au bon moment et de la manière la plus appropriée.

Veillez également noter qu'à l'heure actuelle, tous les fournisseurs NDIS, enregistrés et non enregistrés, sont toujours **tenus de vous protéger et de vous empêcher de subir des dommages** résultant de supports de mauvaise qualité ou dangereux, d'abus, de négligence et d'exploitation, ou de modifications mal gérées du soutien fourni.

Grippe

L'Australie se dirige maintenant vers la saison de la grippe (influenza), qui devrait se chevaucher avec la pandémie actuelle de COVID-19.

Les vaccins contre la grippe sont disponibles dès maintenant. La vaccination contre la grippe vous aidera à éviter de devenir gravement malade avec la grippe, bien qu'elle ne puisse pas vous protéger contre la maladie de COVID_19.

Si vous souhaitez ou avez besoin d'une vaccination contre la grippe, vous devez l'organiser dès maintenant ou demander à l'un de vos prestataires de vous aider.

Si vous avez des questions sur la vaccination contre la grippe, parlez-en à votre médecin.

Ligne d'assistance pour les personnes handicapées Si vous avez une question à propos de COVID-19, ou si vous avez besoin d'aide parce que les choses ont changé, vous pouvez contacter [le service d'assistance téléphonique pour les personnes handicapées](#) au **1800 643 787**. (Si vous êtes sourd ou avez une déficience auditive ou de la parole, vous pouvez également appeler le National Relay Service au 133 677.)

La ligne d'assistance est disponible du lundi au vendredi de 8h00 à 20h00 (AEST) et le samedi et dimanche de 9h00 à 19h00 (AEST). Ce service n'est pas disponible les jours fériés nationaux.

Vous pouvez appeler la ligne d'assistance si:

- votre prestataire de services ne s'est pas présenté
- votre prestataire de services ne fournit pas de services
- il est difficile pour vous d'obtenir de la nourriture, des produits d'épicerie, des médicaments ou d'autres articles essentiels
- une personne proche de vous présente des symptômes de coronavirus
- vous vous sentez vraiment bouleversé
- quelque chose d'autre vous inquiète.

Formation pour les prestataires de services



La sécurité et le bien-être de toutes les personnes handicapées et des personnes qui fournissent du soutien sont primordiaux.

Nous encourageons tous les employés du NDIS à suivre [la formation en ligne gratuite du ministère de la Santé](#) sur la façon de prévenir et de contrôler l'infection au COVID-19. Vous pouvez demander à votre prestataire de services ou aux personnes qui vous soutiennent s'ils ont suivi la formation. S'ils n'ont pas suivi la formation, vous pouvez leur demander de le faire. Vous voudrez peut-être également suivre la formation vous-même, afin de savoir ce que vous pouvez attendre des personnes qui vous soutiennent.

Si vous avez des questions sur la formation, parlez-en aux personnes qui vous soutiennent ou à votre prestataire de services.

Comment porter plainte contre un prestataire de services

Si vous ne vous sentez pas en sécurité ou n'êtes pas satisfait de la qualité du soutien et des services qui vous sont fournis - que ces problèmes soient liés ou non à COVID-19 -, il est important de savoir que vous pouvez nous parler de vos préoccupations. C'est toujours bien de parler.

Si vous êtes en Nouvelle-Galles du Sud, en Australie-Méridionale, dans le Territoire de la capitale australienne, dans le Territoire du Nord, dans le Queensland, dans le Victoria ou en Tasmanie, vous pouvez nous adresser une plainte par:

- Téléphone: 1800 035 544 (appel gratuit depuis les lignes fixes) ou ATS 133 677. Des interprètes peuvent être organisés.
- [National Relay Service](#) et demander le 1800 035 544.
- Remplir un [formulaire de contact de plainte](#).

Si vous êtes en Australie-Occidentale, continuez à contacter [HADSCO](#) pour déposer une plainte jusqu'au 30 novembre 2020.

Nous contacter

Appelez: 1800 035 544 (appel gratuit depuis les lignes fixes). Notre centre de contact est ouvert de 9h00 à 16h30 dans le NT, de 9h00 à 17h00 dans les ACT, NSW, QLD, SA, TAS et VIC du lundi au vendredi, hors jours fériés.

Courriel: contactcentre@ndiscommission.gov.au

Site Web: www.ndiscommission.gov.au